De grote providergids, mét helpdesktest

Kies verstandig!



Het is een traditie: elk jaareinde brengt Clickx een overzicht van het Belgische breedbandlandschap. Waar surf je het snelst, bij wie mag je het meeste downloaden, en welke providers blinken uit in ondersteuning? Misschien ontdek je wel een extra reden om te switchen van surfformule, of zelfs van provider! BART STOFFELS

Bij Clickx gaan we er vaak automatisch van uit dat jij als lezer een breedband internetverbinding hebt, en een recente poll op onze site bevestigt dat vooroordeel. Nochtans bestaat de beruchte 'digitale kloof' wel degelijk, en sinds november weten we eindelijk hoe groot die kloof wel is. Onze regering rekende immers uit dat 2,6 miljoen Belgen – grotendeels bestaande uit werklozen en 55-plussers – nog geen minuut gesurft hebben. Jawel, meer dan een kwart van de bevolking mist de deugden en voordelen van het internet. Er is dus nog een hoop werk aan de winkel om iedereen op het web te krijgen. Grootste probleem blijkt de beschikbaarheid van een pc te zijn: wie geen pc heeft, kan natuurlijk niet aangesloten worden op het web. Het Internet Voor Iedereen-project van de overheid – waarbij je goedkoop een volledig computerstartpakket kan aanschaffen, inclusief een jaar lang breedband internet – pakt dat probleem aan, al lijkt niemand goed te kunnen inschatten of dit veel effect heeft. In maart 2007 loopt het IVI-project af, met de kans dat het verlengd zal worden.



Bij Belgacom en Telenet surf je het snelst... maar dat betekent niet automatisch de beste formule.

Grootmachten

Welke richting gaat het uit met breedband in België? Telenet www.telenet.be en Belgacom www.belgacom.be, en in iets mindere mate Scarlet www.scarlet.be, blijven de lakens uitdelen. Zij vertegenwoordigen het grootste aantal klanten, en niets wijst erop dat die situatie zal veranderen. Toch laten de kleinere namen zich niet onbetuigd: vooral EDPnet www.edpnet.be, Euphony www.euphony.be en Tele2 www.tele2.be – dat Versatel overnam – weten op een overtuigende manier klanten af te snoepen van de drie groten. Providerhoppen lijkt dan ook dé nieuwe trend te worden. Het is ook zo verleidelijk om over te stappen: vaak betaal je bij de concurrentie minder voor hetzelfde... of zelfs voor meer. De grootste providers daarentegen blijven hun snelheidskaart uitspelen. En inderdaad: Belgacom en Telenet hebben veruit de snelste surfformules. Als het supersnel moet gaan, zit je bij hen meer dan goed... op voorwaarde dat je er de meerprijs voor over hebt. Dat belet niet dat veel Belgen graag minder willen betalen voor breedband, ook al omdat we niet allemaal dezelfde behoeften hebben. Snelheid is bovendien al lang niet meer het knelpunt. Er spelen nog tal van andere factoren mee.

Te duur?

Breedband en breedband zijn twee. De laatste jaren zijn er dan ook heel wat aangepaste breedbandformules uitgedokterd. Wie weet wat hij wil, kan vandaag een op maat gemaakte surfformule kiezen, afhankelijk van wat hij belangrijk vindt. De focus ligt wel nog steeds op drie pijlers: prijs, downloadsnelheid en downloadlimiet. De vraag blijft echter: zijn Belgische breedbandverbindingen te duur? Wie dik € 42 per maand uitgeeft aan een standaard breedbandverbinding en eigenlijk maar tien procent van de 'capaciteit' gebruikt, zal volmondig 'ja' antwoorden. Meer en meer surfers beseffen dat ze met een lichtere en dus goedkopere surfformule even goed uit de voeten kunnen. Jammer genoeg volgen Belgacom en Telenet die gedachte niet helemaal. Voor de prijs van hun light-formules (€ 30 per maand) kan je bij alternatieve providers een volwaardige surfformule krijgen die vele malen sneller is én waarmee je maandelijks veel meer data mag binnenhalen. Het light-aanbod van de grote providers is eigenlijk om mee te huilen. Om te kunnen inschatten of we in België teveel betalen voor internettoegang, gingen we kijken bij onze Nederlandse buren. We vergeleken Belgacom ADSL Go, Telenet ExpressNet Turbo, Tele2 ADSL Light, Scarlet ADSL Light en EDPnet Max6 Dyn met een resem Nederlandse breedbandabonnementen.

De opmerkelijkste conclusies? Om te beginnen betaal je in Nederland alvast niet veel minder voor breedband. De goedkoopste abo's schommelen er rond de € 20 per maand, en voor de zwaarste lijnen betaal je gemakkelijk € 60 en meer. Dat ligt in lijn met het aanbod in België. De keuze in Nederland is wel duidelijk veel groter: er zijn tientallen providers, en het totale aantal surfformules loopt in de honderden. Maar misschien wel het grootste verschil met ons landje is dat er in Nederland van datalimieten nauwelijks sprake is. Onbeperkt internetten én downloaden is daar dus geen utopie, ook voor de goedkoopste abonnementen.

Providers proberen klanten te overtuigen om ook telefonie en digitale televisie bij hen af te nemen. Dat maakt vergelijken er niet makkelijker op.

Triple play

Echt opvallend het laatste jaar was de doorbraak van "triple play". Diensten zoals internettoegang, telefonie en (digitale) televisie worden bij triple play gecombineerd in één formule. Dat is het geval bij Belgacom en Telenet, niet toevallig de enige twee providers die ook digitale televisie aanbieden. Als je televisie weglaat, blijkt vooral de combinatie van internet en goedkope (mobiele) telefonie populair. In het bijzonder providers zoals Euphony, Tele2 en Scarlet proberen daarmee klanten te overhalen. Meer dan ooit is de verleiding groot om meerdere diensten bij één leverancier af te nemen; een vereenvoudigde administratie, een centraal aanspreekpunt en lagere prijzen zijn de voordelen voor de consument. Maar tegelijkertijd maakt die samenvloeiing vergelijken en kiezen een pak moeilijker. In de providergids beperken we ons tot de pure breedband internetabonnementen en worden extra diensten zoals telefonie en televisie niet in het oordeel meegenomen.

VERGELIJKING MET NEDERLAND

PROVIDER EN ABONNEMENTSNAAM	TELE2 ADSL LIGHT	PLANET INTERNET ADSL EASY	SCARLET ADSL LIGHT	HET NET ADSL SNEL SURFEN	EDPNET ADSL MAX6 DYN	CASEMA MULTI	BELGACOM ADSL GO	TELENET EXPRESSNET TURBO	@HOME INTERNET INTENSIEF 15000
Land van herkomst	België	Nederland	België	Nederland	België	Nederland	België	België	Nederland
Breedbandtechnologie	ADSL	ADSL	ADSL	ADSL	ADSL	kabel	ADSL	kabel	kabel
Basismaandprijs (zonder promoties)	€ 19,90	€ 19,95	€ 24,90	€ 24,95	€ 29,95	€ 32,95	€ 39,95	€ 59,95	€ 69,95
Theoretische downloadsnelheid	512 Kbit/s	1 Mbit/s	3,3 Mbit/s	4 Mbit/s	6,1 Mbit/s	4,2 Mbit/s	4 Mbit/s	20 Mbit/s	15 Mbit/s
Theoretische uploadsnelheid	256 Kbit/s	128 Kbit/s	384 Kbit/s	256 Kbit/s	640 Kbit/s	660 Kbit/s	256 Kbit/s	512 Kbit/s	1,2 Mbit/s
Maandelijkse downloadlimiet (GB)	0,25	onbeperkt	0,4	onbeperkt	20	onbeperkt	10	30	onbeperkt
Maandelijkse uploadlimiet (GB)	onbeperkt	onbeperkt	inbegrepen	onbeperkt	inbegrepen	onbeperkt	inbegrepen	beperkt	onbeperkt
E-mail inbegrepen?	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Webruimte inbegrepen?	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

Gerangschikt van goedkoop naar duur

Maak de juiste keuze

Negen op de tien internetverbindingen zijn van het breedbandtype. De kans dat jij thuis supersnel surft, is dus erg groot. Hopelijk ben je tevreden bij je huidige provider. Of misschien is het tegenovergestelde waar, en ben je van plan om – om wat voor reden dan ook – het contract op zeggen en je heil elders te zoeken. Geen nood: het ideale internetabonnement bestaat; je moet er alleen goed naar zoeken. En Clickx zou Clickx niet zijn als we je daar geen handje bij zouden helpen.

Ik wil... de goedkoopste

Hieronder vind je de twintig goedkoopste internetabonnementen in België, samen met hun belangrijkste kenmerken. Niet alleen is deze lijst handig voor wie gewoon geïnteresseerd is in de allerlaagste maandprijs, je kan hem ook gebruiken om je huidige abonnement te evalueren. Zo weet je meteen of je waar voor je geld krijgt. We houden voor de maandprijs geen rekening met promoties of andere kortingen. Bij een gelijke prijs wordt er achtereenvolgens rekening gehouden met de geadverteerde download- en uploadsnelheid.

DE GOEDKOOPSTE SURFFORMULES

Rang	Provider en abonnementsnaam	Prijs per maand	Snelheid (down/up)	Downloadlimiet (gigabyte)
1	Chello Starter (*)	€ 14,95	256 Kbit / 64 Kbit	1
2	Telenet FreeSurf	€ 16,95	64 Kbit / 64 Kbit	0,1
3	Tele2 ADSL Light	€ 19,90	512 Kbit / 256 Kbit	0,25
4	Euphony EuLite	€ 19,99	512 Kbit / 128 Kbit	1
5	Voo Het Internet - Een Beetje (*)	€ 21,00	512 Kbit / 128 Kbit	0,5
6	Coditel LightClick	€ 22,90	1 Mbit / 128 Kbit	1
7	Scarlet ADSL Light	€ 24,90	3,3 Mbit / 384 Kbit	0,4
8	Chello Easy (*)	€ 24,95	768 Kbit / 256 Kbit	2
9	Online ADSL First	€ 25,00	512 Kbit / 128 Kbit	1
10	Academic Broadband ADSL Go	€ 25,00	4 Mbit / 256 Kbit	20
11	RealDSL Starter	€ 26,00	4 Mbit / 256 Kbit	20
12	Dommel.com Netconnect Lite	€ 27,95	4 Mbit / 256 Kbit	10
13	FullADSL	28,50	4 Mbit / 256 Kbit	20
14	Clearwire Freedom Light (*)	€ 28,99	1 Mbit / 128 Kbit	1
15	Tele2 ADSL 4 Mega	€ 29,90	4 Mbit / 256 Kbit	10
16	EDPnet ADSL Max6 Dyn	€ 29,95	6,1 Mbit / 640 Kbit	20
17	Belgacom ADSL Light	€ 29,95	512 Kbit / 128 Kbit	0,4
18	Telenet ComfortNet	€ 29,95	1 Mbit / 192 Kbit	0,75
19	Euphony EuComfort	€ 29,99	4 Mbit / 384 Kbit	15
20	Cybernet Startup	€ 30,25	512 Kbit / 128 Kbit	0,4
21	Yabu ADSL Basic	€ 32,50	4 Mbit / 256 Kbit	50
22	Coditel SpeedClick (*)	€ 32,90	20 Mbit / 640 Kbit	25
23	Dommel.com Netconnect	€ 32,95	4 Mbit / 256 Kbit	50
24	Online ADSL Pro	€ 33,00	4 Mbit / 384 Kbit	10
25	Voo Het Internet - Veel (*)	€ 34,00	4 Mbit / 128 Kbit	onbeperkt
26	EvoNet ADSL Performer	€ 34,90	3 Mbit / 192 Kbit	10
27	Scarlet ADSL Premium	€ 34,95	4 Mbit / 384 Kbit	15
28	Mobistar ADSL	€ 34,95	4 Mbit / 384 Kbit	15

(*) beperkt verkrijgbaar

DE BESTE ALLROUND SURFFORMULES

Rang	Provider en abonnementsnaam	Prijs per maand	Snelheid (100p)	Ondersteuning (100p)	Pakket (100p)	Prijs en voorwaarden (100p)	Allround score (100p)
1	Belgacom VDSL Boost (*)	€ 59,95	86,4	100,0	85,0	36,5	62,5
2	Euphony EuComfort	€ 29,99	30,6	57,8	81,6	65,5	61,0
3	EDPnet ADSL Max6 Dyn	€ 29,95	44,1	44,7	92,0	56,7	60,1
4	Telenet ExpressNet Turbo	€ 59,95	84,7	65,6	82,5	32,7	56,3
5	Scarlet ADSL Light	€ 24,90	29,7	53,2	48,5	69,0	55,5
6	Scarlet ADSL Premium	€ 34,95	28,2	53,2	89,6	52,4	55,1
7	Telenet ExpressNet Plus	€ 51,95	68,8	65,6	82,5	36,4	55,0
8	Dommel.com Netconnect	€ 32,95	30,0	47,0	92,6	49,9	54,2
9	Belgacom ADSL Go	€ 39,95	26,8	100,0	69,6	48,5	53,5
10	Telenet ExpressNet	€ 41,95	53,6	65,6	73,7	43,0	53,5
11	Tele2 ADSL 4 Mega	€ 29,90	26,8	77,7	69,6	51,2	52,7
12	Belgacom ADSL Plus	€ 54,95	26,7	100,0	85,0	38,7	51,7
13	FullADSL	€ 28,50	23,8	41,1	59,7	56,3	49,0

(*) beperkt verkrijgbaar

Ik wil... de beste

Je bent op zoek naar een degelijke breedbandformule zonder beperkingen, en dit voor een niet overdreven prijs? Tja, je bent dan wel veeleisend, maar ook dan kunnen we je de nodige aanbevelingen doen. We beoordelen in bovenstaande rangschikking het totaalpakket van iedere surfformule: wat is de werkelijke snelheid, hoeveel e-mailadressen krijg je, wat zijn de openingsuren van de helpdesk, is er webruimte voorzien, hoe lang is de opzegperiode, zitten er contractuele addertjes onder het gras, enzovoort. Enkel abonnementen die op al deze en nog vele andere vragen het beste scoren, zitten erin. Misschien ietwat verrassend scoort Belgacoms VDSL Boost van bijna € 60 per maand het hoogst. Dat bewijst dat een duur abonnement best wel veel waar voor zijn geld kan bieden. Op de tweede plaats prijkt Euphony, dat met EuComfort een betaalbare én complete surfformule in huis heeft. Ook ADSL Max6 Dyn van EDPnet is meer dan de moeite waard voor de prijsbewuste en toch veeleisende surfer.

Ik wil... de snelste

Een behoorlijk aantal doorwinterde surfers is bereid om te betalen voor extra snelheid. Waar moet je dan terecht? Telenet en Belgacom hebben respectievelijk ExpressNet Turbo (20 Mbit/s) en VDSL Boost (17 Mbit/s), die qua pure downloadsnelheid aan elkaar gewaagd zijn. Ook kabelaars Chello www.chello.be en Coditel www.coditel.be hebben een überabo van 20 Mbit/s. Natuurlijk blijft er een verschil tussen de geadverteerde snelheid en wat er dagelijks haalbaar is. De reële snelheid hangt af van zoveel factoren dat je niet op voorhand kan voorspellen hoe snel jouw verbinding zal zijn. Dankzij de metingen van Speedtest krijgen we echter een goed beeld van de reële snelheden. Hieronder rangschikken we de 15 snelste surfformules volgens de opgegeven downloadsnelheid. Bij eenzelfde downloadsnelheid houden we rekening met de uploadsnelheid, en daarna met de prijs. Vlak daaronder vind je nog een tweede snelheidsrangschikking, met de door Speedtest gemeten gemiddelde downloadsnelheden gedurende de maand oktober 2006. Zo kan je perfect zien welke op papier, en welke in de praktijk de snelste surfformules zijn. Opgelet: enkel wanneer we genoeg metingen hebben, nemen we een abo mee in de beoordeling.

DE SNELSTE SURFFORMULES (GEADVERTEERD)

Rang	Provider en abonnementsnaam	Prijs per maand	Geadverteerde snelheid (down/up)	Downloadlimiet (gigabyte)
1	Coditel SpeedClick Pro (*)	€ 44,90	20 Mbit / 1 Mbit	50
2	Chello Extreme (*)	€ 59,95	20 Mbit / 1 Mbit	onbeperkt
3	Coditel SpeedClick (*)	€ 32,90	20 Mbit / 640 Kbit	25
4	Telenet ExpressNet Turbo	59,95	20 Mbit / 512 Kbit	30
5	Belgacom VDSL Boost (*)	€ 59,95	17 Mbit / 400 Kbit	30
6	Telenet ExpressNet Plus	€ 51,95	15 Mbit / 512 Kbit	15
7	Voo Het Internet - Met Passie (*)	€ 40,00	15 Mbit / 256 Kbit	10
8	Chello Classic (*)	€ 45,86	10 Mbit / 512 Kbit	40
9	Telenet ExpressNet	€ 41,95	10 Mbit / 256 Kbit	10
10	EvoNet ADSL Rocket 4	€ 50,70	8 Mbit / 320 Kbit	20
11	EDPNet ADSL Max6 Dyn	€ 29,95	6,1 Mbit / 640 Kbit	20
12	Cybernet Ultra	€ 78,65	6 Mbit / 640 Kbit	40
13	RealDSL Basic	€ 47,00	4 Mbit / 512 Kbit	60

DE SNELSTE SURFFORMULES (REËEL)

Rang	Provider en abonnementsnaam	Prijs per maand	Werkelijke download in Mbit/s / upload in Kbit/s (oktober 2006)	Downloadlimiet (gigabyte)
1	Belgacom VDSL Boost (*)	€ 59,95	11,66 Mbit / 372,2 Kbit	30
2	Telenet ExpressNet Turbo	€ 59,95	11,19 Mbit / 545,0 Kbit	30
3	Telenet ExpressNet Plus	€ 51,95	8,40 Mbit / 515,7 Kbit	15
4	Telenet ExpressNet	€ 41,95	7,00 Mbit / 225,2 Kbit	10
5	EDPNet ADSL Max6 Dyn	€ 29,95	3,46 Mbit / 612,8 Kbit	20
6	Dommel.com Netconnect	€ 32,95	2,97 Mbit / 214,3 Kbit	50
7	Belgacom ADSL Plus	€ 54,95	2,51 Mbit / 195,3 Kbit	30
8	Belgacom ADSL Go	€ 39,95	2,47 Mbit / 213,4 Kbit	10
9	Scarlet ADSL Light	€ 24,90	2,47 Mbit / 263,7 Kbit	0,4
10	Tele2 ADSL 4 Mega	€ 29,90	2,40 Mbit / 214,6 Kbit	10
11	FullADSL	€ 28,50	2,37 Mbit / 212,3 Kbit	20
12	Euphony EuComfort	€ 29,99	2,36 Mbit / 395,5 Kbit	15
13	Scarlet ADSL Premium	€ 34,95	2,01 Mbit / 292,4 Kbit	15

(*) beperkt verkrijgbaar

DE 25 SURFFORMULES MET DE RUIMSTE DATALIMIETEN

Rang	Provider en abonnementsnaam	Prijs per maand	Snelheid (down/up)	Downloadlimiet (gigabyte)
1	Voo Het Internet - Veel (*)	€ 34,00	4 Mbit / 128 Kbit	onbeperkt
2	Chello Extreme (*)	€ 59,95	20 Mbit / 1 Mbit	onbeperkt
3	Yabu ADSL Extra	€ 50,00	4 Mbit / 256 Kbit	100
4	Yabu ADSL Extra Plus	€ 52,50	4 Mbit / 256 Kbit	100
5	RealDSL GeekDSL	€ 54,00	4 Mbit / 512 Kbit	100
6	RealDSL Basic	€ 47,00	4 Mbit / 512 Kbit	60
7	Yabu ADSL Basic	€ 32,50	4 Mbit / 256 Kbit	50
8	Dommel.com Netconnect	€ 32,95	4 Mbit / 256 Kbit	50
9	Yabu ADSL Basic Plus	€ 35,00	4 Mbit / 256 Kbit	50
10	Coditel SpeedClick Pro (*)	€ 44,90	20 Mbit / 1 Mbit	50
11	Chello Classic (*)	€ 45,86	10 Mbit / 512 Kbit	40
12	Cybernet Ultra	€ 78,65	6 Mbit / 640 Kbit	40
13	Cybernet Maxi	€ 66,55	4 Mbit / 512 Kbit	35
14	Belgacom ADSL Plus	€ 54,95	4 Mbit / 256 Kbit	30
15	Telenet ExpressNet Turbo	€ 59,95	20 Mbit / 512 Kbit	30
16	Belgacom VDSL Boost (*)	€ 59,95	17 Mbit / 400 Kbit	30
17	Coditel SpeedClick (*)	€ 32,90	20 Mbit / 640 Kbit	25
18	Online ADSL SNET	€ 47,66	4 Mbit / 384 Kbit	25
19	Academic Broadband ADSL Go	€ 25,00	4 Mbit / 256 Kbit	20
20	RealDSL Starter	€ 26,00	4 Mbit / 256 Kbit	20
21	FullADSL	€ 28,50	4 Mbit / 256 Kbit	20
22	EDPNet ADSL Max6 Dyn	€ 29,95	6,1 Mbit / 640 Kbit	20
23	EvoNet ADSL Rocket 4	€ 50,70	8 Mbit / 320 Kbit	20
24	Euphony EuComfort	€ 29,99	4 Mbit / 384 Kbit	15
25	Scarlet ADSL Premium	€ 34,95	4 Mbit / 384 Kbit	15

(*) beperkt verkrijgbaar

Ik wil... superveel downloaden

Voor veel gebruikers is de datalimiet de meest voelbare beperking van breedband: wie teveel downloadt, moet immers bijbetalen. Zeker met toepassingen zoals YouTube, internetradio en vooral muziek- en filmdownloads zullen meer en meer surfers zich gaan ergeren aan datalimieten, zelfs als die al behoorlijk ruim zijn. Enkele jaren geleden was een downloadbeperking van 10 gigabyte ongelooflijk; vandaag stelt diezelfde brok data nog maar weinig voor.

De grootste uitdaging is het vinden van een surfformule die letterlijk onbeperkt is qua datagebruik. Toch bestaat ze: Het Internet - Veel van Voo www.voo.be stelt geen limieten inzake dataverkeer, en hetzelfde geldt voor Chello Extreme www.chello.be. Het gaat wel om een zogenaamde Fair Use Policy, wat betekent dat er een zachte grens bestaat voor als het echt te gortig wordt. En soms moet je creatief zijn om veel te downloaden: bij Tele2 ADSL Light www.tele2.be betaal je voor extra dataverkeer tot 10 euro per maand bij; daarna kan je onbeperkt downloaden en uploaden... en dat voor net geen € 30 per maand. Tot slot: bij Yabu ADSL www.yabu-adsl.be word je na het overschrijden van de limiet op een lagere snelheid gezet... maar vanaf dan is het onbeperkt downloaden geblazen. Hou daar rekening mee bij het bekijken van onderstaande rangschikking. Bij gelijke datalimieten houden we rekening met de maandprijs.



Klant is koning: de gevreesde helpdesktest

Een provider mag dan nog uitpakken met een lage prijs, hoge surfsnelheden en ruime datalimieten, dat is geen garantie voor tevreden gebruikers. Ooit komt immers het moment dat een klant met een 'probleem' zit: hij kan niet surfen, er komen geen e-mails meer binnen of er is een foutje geslopen in de facturatie. En vaak wordt dan het kaf van het koren gescheiden. Kortom: hoe een provider zijn klanten behandelt, is minstens even belangrijk als het product zelf. Daarom dat we dit aspect zeker niet uit het oog willen verliezen. Enerzijds doen we dat iedere maand met de online providergids www.providergids.be, waar we de bereikbaarheid en de kostprijs van de helpdesk een objectieve score geven. Eén keer per jaar trekken we echter onze stoute schoenen aan en hangen we aan de telefoon 'de moeilijke klant' uit. Bij welke helpdesks geraken we vlot binnen, en is de persoon aan de andere kant van de lijn wel bekwaam genoeg?

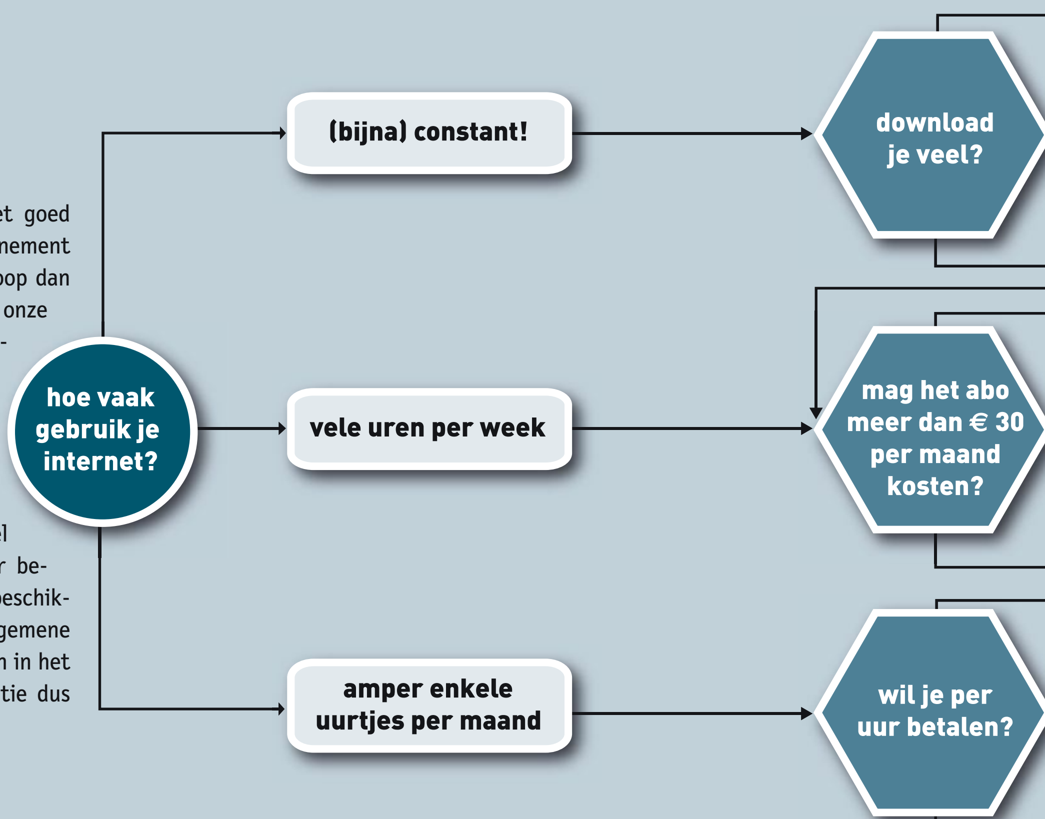


Algemeen: Voor Belgacom was het uitrollen van BelgacomTV in 2006 het belangrijkste doel. Dit digitale televisieplatform wordt enkel aangeboden als optie voor de eigen ADSL-klanten. Digitale tv eist wel wat bandbreedte op, en dat betekent dat de surfsnelheid tijdens het tv-kijken omlaag gaat. Toch liet Belgacom z'n breedbandklanten zeker niet in de steek. Qua mogelijkheden en surfformules veranderde er weinig, maar Belgacom deelde via www.adsl.be wel heel wat cadeautjes uit in de vorm van gratis games, fotoafdrukken en muziekdownloads. Geen enkele andere provider is even gul met extraatjes.

Beste abo's: Als het bij jou beschikbaar is, én je hebt er het geld voor over, dan is VDSL Boost

TOT UW DIENST!

Je weet ondanks alles toch niet goed wat voor jou het ideale abonnement is? Nog meer hulp nodig? Doorloop dan dit stroomschema, en ontdek zo onze aanbevelingen op maat. Makkelijker kan haast niet! Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de rangschikkingen van de providergids, zoals je die kan vinden op www.providergids.be. Met andere woorden: enkel abonnementen waarvan we over betrouwbare snelheidsmetingen beschikken én die regelmatig in de algemene top tien geraken, zijn opgenomen in het stroomschema. Een extra garantie dus dat je waar voor je geld krijgt!



de beste surfformule van het moment. De VDSL-technologie (opgelet: aangepaste modem nodig!) zorgt ervoor dat je via de telefoonlijn quasi even snel surft als via de kabel. Niet alleen qua snelheid, maar ook qua pakket, ondersteuning en voorwaarden staat VDSL Boost zijn mannetje. Jammer genoeg overtuigt Belgacom minder met de andere basisabonnementen. Vooral ADSL Light is niet bepaald aantrekkelijk, want je betaalt best veel en krijgt er weinig voor terug.

Helpdesk: De telefonische helpdesk van Belgacom staat bij ons te boek als een schoolvoorbeeld: ruime openingsuren, ook bereikbaar op zondag én dat alles op een gratis 0800-nummer. We krijgen na een paar minuutjes wachten Jos aan de lijn. Hij aanhoort ons probleem en antwoordt meteen dat we op www.belgacom.be/mijnabonnement het dataverbruik kunnen nagaan. Jos maakt echter geen aanstalten om deze procedure – waar een aparte e-Services registratie voor nodig is – uit te leggen. We vragen of er geen eenvoudige controlesoftware bestaat, waarop hij zegt dat hij dit moet navragen. Na een minuutje is Jos terug, om ons te vertellen dat de software die daarvoor gebruikt werd – hij noemt geen pakketnaam – niet meer werkt. We bedanken hem voor de moeite, ook al hadden we iets meer uitleg verwacht.



Algemeen: Telenet heeft altijd uitgepakt met 'supersnel internet', en ook in 2006 was dat niet anders. Sterker zelfs: het verdubbelde kosteloos de bandbreedte van zijn belangrijkste producten. Tegelijkertijd was er ook een bescheiden verhoging van de datalimieten, al blijft het Mechelse bedrijf star volhouden aan een absurde uploadlimiet. De Telemeter die het dataverbruik voor je in het oog houdt, is er gelukkig wel een pak klantvriendelijker op geworden: één keer per maand wordt de teller terug op nul gezet.

Beste abo's: ExpressNet Plus en ExpressNet Turbo bieden voor hun geld erg hoge downloadsnelheden en zijn alleen daarom al de moeite waard. Het gewone ExpressNet heeft moeite om boven de grijze massa uit te stijgen, al mag je je ook daar verwachten aan supersnel internet. Veel minder interessant is ComfortNet, dat ondanks een recente upgrade eigenlijk teveel kost voor wat het biedt.

Helpdesk: Het oude (betalende) 070-nummer blijkt niet meer te bestaan; voortaan moet je op een 015-nummer zijn. Men vraagt om je Telenet-klantnummer bij de hand te houden. De openingsuren zijn lekker ruim – tot 22.00u 's avonds – en de helpdesk is ook op zon- en feestdagen bereikbaar. Voor algemene problemen en vragen

en of: meer dan tien gigabyte per maand

van nul tot tien gigabyte per maand

ja, maar niet meer dan € 40

nee, ik wil het betaalbaar houden

nee, zeker niet

ja, dat lijkt me interessant

is een superhoge downloadsnelheid belangrijk?

mag het abo meer dan € 25 per maand kosten?

Belgacom VDSL Boost (€ 59,95)
Telenet ExpressNet Turbo (€ 59,95)

EDPnet ADSL Max6 Dyn (€ 29,95)
Telenet ExpressNet Plus (€ 51,95)
Belgacom ADSL Go Power (€ 49,45)

Scarlet ADSL Premium (€ 34,95)
Dommel Netconnect (€ 32,95)

Euphony EuComfort (€ 29,99)
EDPnet ADSL Max6 Dyn (€ 29,95)
Tele2 ADSL 4 Mega (€ 29,90)
FullADSL (€ 28,50)

Tele2 ADSL Light (€ 19,90)
Scarlet ADSL Light (€ 24,90)

Belgacom ADSL Time
Scarlet Free plus (56K-modem)

DE HELPDESK OP DE ROOSTER

We nemen telkens op woensdagnamiddag telefonisch contact op met de helpdesk van zeven internetproviders. Ons geduld duurt tien minuten; daarna leggen we in, en proberen het een uurtje later nog eens. Als we dan opnieuw binnen de tien minuten geen gehoor krijgen, geven we het op. Waar we wel binnen geraken, krijgt de operator de volgende vraag voorgeschoteld:
"Als bezorgde ouder merken we dat onze kinderen nogal veel downloaden. Soms moeten we op het einde van de maand zelfs bijbetalen voor het extra verkeer. Wat kan hiertegen gedaan worden?"
We verwachten op z'n minst een verwijzing naar een (online) programma om zelf het dataverbruik in de gaten te houden. Bij voorkeur wordt ons stapsgewijs uitgelegd hoe we dit moeten doen. In het ideale geval worden softwarepakketten voor ouderlijke controle opgesomd, met de url's waar we een probeerversie kunnen downloaden. We komen dus niet aandraven met een puur technisch probleem, maar wel met een reële zorg van heel wat ouders van surfende kinderen. Vooral de duiding door de helpdesk is hier van belang. We vinden ook dat internetproviders gratis tools ter beschikking moeten stellen om je dataverbruik in kaart te brengen.

wordt op de helppagina's wel aangeraden om de online invulformulieren te gebruiken. Je krijgt dan een antwoord via e-mail. Wij proberen het echter eerst via het 015-nummer: we doorlopen de keuzemenu's en krijgen nadien te horen dat de wachttijden flink kunnen oplopen. Vreemd is verder dat we tijdens het wachten een opgenomen stem in het Engels tips horen vertellen. Foutje in het systeem? Ondanks de schrik voor het lange wachten krijgen we bijna ogenblikkelijk een naamloze jongeman aan de lijn. Hij verwijst ons meteen naar het Security Pack van Telenet, waarmee je de internettoegang van individuele gebruikers kan beperken. Het Security Pack beschermt ook tegen virussen en ander onkruid. Dit pakket kost € 3,95 per maand, waarvan de eerste twee maanden gratis zijn. Als we doorvragen, krijgen we te horen hoe we het Security Pack moeten binnenhalen. Uiteindelijk vertelt hij ook over het bestaan van de Telemeter, om je dataverbruik online in het oog te houden. We voelen ons goed geholpen.

Algemeen: Tele2 stak erg veel energie in de overname van Versatel. De naam Versatel is nu zo goed als verdwenen, maar succesvolle surfformules – wie kent er Versatel Always ADSL nog? – blijven voortbestaan, zij het onder een andere naam. Net zoals Scarlet en Euphony biedt ook Tele2 goedkope telefoniediensten aan.

Beste abo's: Zonder twijfel moet je bij Tele2 uitkijken naar ADSL Light. Weliswaar gaat het hier om een klassiek light-abo, maar het feit dat de prijs zo laag ligt én dat je voor € 10 extra per maand onbeperkt mag downloaden maken het des te interessanter.

Helpdesk: De helpdesk van Tele2 zit achter een 02-nummer en is bereikbaar tot 's avonds laat en op zondag. Het wachtmuziekje is amper in gang geschoten, of we horen een zekere Wolf aan de andere kant van de lijn. De man zegt dat Tele2 niet over de gevraagde software beschikt, maar stelt wel twee programma's voor die het dataverbruik kunnen controleren: DUmeter en Bandwidth Monitor. Mooie tips, al is het eerder software voor de meer gevorderde gebruiker. Geen nood; Wolf wijst ons keurig de weg naar de Mijn Tele2-webpagina waar we, na ingelogd te hebben, de stand van zaken kunnen bekijken. Wolf was vriendelijk, nam alle tijd en wist ons bovendien goed te helpen. Mooi zo!



Algemeen: Als derde grootste provider kende Scarlet heel wat groeiperikelen, en dat merkten de klanten nog het best in de moeilijke bereikbaarheid van de klantendienst. Gelukkig lijkt daar alvast beterschap in te komen, zoals je wat verderop kan lezen. Wat het basis breedbandaanbod betreft, biedt Scarlet weinig keuze; deze provider moet het vooral hebben van laaggeprijsde formules – zoals Scarlet One – die telefonie en internet combineren.

Beste abo's: Scarlet heeft eigenlijk maar twee surfformules, die dan ook nog eens alleen maar van elkaar verschillen op het vlak van prijs en datalimiet. Het is overigens de enige provider die met ADSL Light een volwaardige breedbandsnelheid aanbiedt in combinatie met een strakke datalimiet van ocharme 400 megabyte.

Helpdesk: Scarlet presteerde het om twee jaar op rij onbereikbaar te zijn, en liet daarmee geen al te beste indruk na. Gelukkig beseft de provider zelf dit ook (ze wijten het met name aan het grote succes van het Scarlet One-pakket) en verbetering was beloofd. Dit jaar lukt het ons gelukkig wel om binnen de tien minuten iemand aan de lijn te krijgen. De man heeft duidelijk Frans als moedertaal, maar weet zich prima uit de slag te trekken in het Nederlands. Hij verwijst ons meteen naar de url http://mijn.scarlet.be, waar we statistieken kunnen opvragen in verband met download- en uploadverkeer. Mooi zo. We horen de man nog verder uit, maar hij heeft geen weet van andere controlesoftware. Wel doet hij het vreemde voorstel om spionsoftware te installeren, zodat we perfect kunnen nagaan wat ieder gezinslid uitspookt. We laten meteen aanvoelen dat we die aanpak niet zien zitten. Als alternatief komt hij op de proppen met het instellen van een wachtwoord, maar laat na om in detail te gaan. Tot slot laat hij "ongeveer" de prijs weten van elke extra gigabyte die je opsoupeert.



Algemeen: Begin 2006 zette EDPnet flink de schaar in z'n aanbod, met als resultaat dat er voor thuisgebruik eigenlijk nog maar één formule overbleef: ADSL Max6 Dyn. Niet dat dit een nadeel is, want ADSL Max6 Dyn is een uiterst degelijke allround surfformule voor een aantrekkelijke prijs. En dat zeggen we niet zomaar, want het staat al een paar maanden hoog genoteerd in onze rangschikking van tien beste surfformules. Een echte aanrader dus, ook al heb je dan geen andere keus. EDPnet biedt sinds een tijdje ook mobiele telefonie aan.

Helpdesk: Bij EDPnet gebruiken ze een combinatie van twee helpdesknummers. Het 03-nummer bel je tijdens kantooruren tot 17.00u; daarna en op zaterdag moet je terecht bij een duur 0900-nummer – waar je overigens gewoon bij dezelfde helpdesk en dezelfde mensen terechtkomt. Wij belden op woensdagnamiddag naar het 03-nummer en kregen al snel een man met een raar klinkend accent aan de lijn. Daardoor hadden we wat moeite om hem goed

te verstaan. De man geeft onmiddellijk aan dat we via My EDPnet alles netjes online kunnen opvolgen. Na wat aandringen krijgen we een meer gedetailleerde uitleg en kijkt hij ons gegevensverbruik zelf nog even na. Maar wanneer we vragen naar andere methodes, heeft hij geen antwoord klaar. Hij kent geen andere controlesoftware, en ook EDPnet biedt geen gelijkaardige software aan. We hadden stiekem toch iets meer expertise verwacht.



Algemeen: Ook Euphony timmert aan de weg, en net zoals de meeste concurrenten doet het dat niet alleen met breedbandabonnementen, maar ook met (mobiele) telefonie.

Beste abo's: Met EuComfort slaat Euphony de nagel op de kop. Voor net geen € 30 haal je hiermee een uitstekende allround surfformule in huis.

Helpdesk: Op de online hulppagina's van Euphony verwijst men enkel naar een 03-nummer, maar het 'oude' 078-nummer blijkt nog steeds te bestaan. In ieder geval kan je er niet op zondag terecht. We proberen het eerst op het goedkopere 03-nummer, maar de computerstem geeft duidelijk aan dat dit nummer enkel voor "informatie" is. Dan maar proberen op het 078-nummer, waar we eerst te horen krijgen wat het kost. Het blijkt om een standaard zonaal tarief te gaan; netjes. Na een paar minuten meldt een man met een stevig Brussels accent zich aan. Hij gaat ons dataverbruik na en legt daarna beknopt uit dat we de verbruiksmeter online kunnen raadplegen op de site van Euphony. Andere controlesoftware kent de man niet, ook niet nadat hij eventjes gegoogeld heeft. Daar moeten we het mee stellen.



CONCLUSIE

Zoals ieder jaar willen we aan bovenstaande resultaten geen al te zware conclusies hangen. Het blijven immers pure momentopnamen, en jouw persoonlijke ervaringen met een helpdesk kunnen heel anders verlopen dan bij ons. Wat wel opvalt is dat – althans op woensdagnamiddag – de helpdesks zeer goed bereikbaar zijn. De wachttijd bedroeg hoogstens enkele minuten, en dat is een groot verschil met vorig jaar. Ook wisten alle operators ons de weg te wijzen naar hun online beheertool voor dataverbruik. Toegegeven, we maakten het hen met deze vraag niet al te moeilijk, maar we waren dan ook vooral geïnteresseerd in de kwaliteit van de uitleg en de algemene klantvriendelijkheid. Ook dat blijkt goed mee te vallen, hoewel niet iedereen evenveel moeite doet om de klant alles haarfijn uit te leggen. Wanneer we met onze jokervraag "Kent u andere software?" de platgetreden paden verlaten, laten veel helpdeskmedewerkers het snel afweten. Zelfs Google kan dan blijkbaar niet helpen. Dit doet echter weinig afbreuk aan het feit dat alle geteste helpdesks een goede tot zeer goede beurt maken. Proficiat, en tot volgend jaar! ♦